

## Тема работы: Организация мониторинга качества образования

### Содержание

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ .....	5
1.1 ПОНЯТИЕ «КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ» .....	5
1.2 ОСОБЕННОСТИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ .....	11
ГЛАВА II. СРЕДСТВА И ЭТАПЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.....	17
2.2 СРЕДСТВА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ .....	17
2.3 ЭТАПЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.....	21
ГЛАВА III. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ИЗУЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.....	27
3.1 МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ШКОЛЕ.....	27
3.2 РЕКОМЕНДАЦИИ НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ШКОЛЫ.....	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	39
ЛИТЕРАТУРА .....	41

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Для эффективного функционирования системы управления качеством на уровне образовательной организации необходимо отслеживать актуальное состояние каждого конкретного направления его деятельности. Поскольку основная деятельность организаций сферы образования – образовательная, то в первую очередь возникает потребность в объективной информации о состоянии качества образовательного процесса. В этом случае становится актуальным вопрос о поиске средств, обеспечивающих эффективный мониторинг качества образовательного процесса.

Принятая 26 декабря 2017 г. программа «Развитие образования» на 2018–2025 гг. имеет задачу – «повышение позиций Российской Федерации в международной программе по оценке образовательных достижений учащихся» [ГП]. Таким образом, сегодня одним из приоритетных направлений модернизации образования является разработка комплекса мер по оценке его качества. Для решения этой задачи в каждой образовательной организации создана система оценки качества образования, включающая инвариантную и вариативную составляющие и позволяющая осуществлять оценку качества образования на субъектном уровне, уровне профессиональных объединений педагогов, уровне структурных подразделений и образовательной организации в целом. Результаты оценки являются основанием для принятия управленческих решений, направленных на обеспечение и совершенствование качества образовательной деятельности.

Теоретической основой исследования являются научные труды в области мониторинга образования (Костецкая С.М.), методики исследования содержания профессионального образования (Маркова С.М., Наркозиев А.К., Едренкина М.В.), методики оценки качества образования (Боброва Л.В., Кравцов С.С., Наумова Н.А., Попова Л.К., Савиных Г.), регулирования качества профессионального образования (Борибеков К.К.), оценки качества

дополнительного профессионального образования (Стукалова О.В.), независимой оценки качества образования (Зайцева Н.А.).

Цель – теоретическое и практическое исследование организации мониторинга качества образования.

Объект – процесс мониторинга качества образования.

Предмет - организация мониторинга качества образования в школе.

Задачи исследования:

- 1) изучить понятие качеств образования в педагогической литературе;
- 2) рассмотреть особенности мониторинга качества образования;
- 3) изучить средства мониторинга качества образования;
- 4) изучить этапы мониторинга качества образования;
- 5) проанализировать мониторинга качества образования в выбранной школе;
- 6) разработать рекомендации на основе мониторинга качества образования в выбранной школе.

Методы исследования: анализ, структурирование и обобщение материала.

База исследования: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 360 имени Героя Советского Союза А.В. Германа Фрунзенского района Санкт-Петербурга.

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

## 1.1 ПОНЯТИЕ «КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ»

Рассмотрим понятие «качество». В философском словаре указано следующее определение качества. «Качество – существенное определение предмета, в силу которого он является данным, а не другим предметом и отличается от иных предметов. Качество предмета нельзя ни в коем случае свести к отдельным его свойствам. Оно связывается с предметом как целым, охватывает его целиком и не отделяется от него.

Поэтому понятие качества связывается с бытием предмета». В.М. Полонский под качеством образования подразумевает необходимый уровень знаний, умений, умственного развития, физического развития и нравственного, которого могут достигнуть выпускники образовательного учреждения в соответствии с планируемыми целями воспитания и обучения [Полонский].

Согласно Ожегову, «качество – наличие важнейших признаков, свойств, особенностей, которые отличают один предмет от другого, а явление от явлений других; то или иное свойство, достоинство, степень пригодности».

В более современных исследованиях качество можно представить как совокупность всех характеристик объекта, которые относятся к его способности удовлетворять ранее установленные и предполагаемые потребности.

В литературе можно рассматривать и так называемую рабочую трактовку качества, где основным становится определение «качества продукции» как совокупности существенных потребительских свойств этой продукции, значимых для любого потребителя. Исходя из этой трактовки, Л.М. Моисеев и М.М. Поташник вычленяют два признака качества любой продукции. Первый признак – наличие у качества продукции своеобразных

свойств, а второй признак – их ценность не с позиции производителя, а с позиции самого потребителя.

Также понятие «качество» можно охарактеризовать как минимум двумя рядами компонентов: «существенные признаки, определенные свойства, особенности, совокупность характеристик...» и «бытие предмета, степени их пригодности, удовлетворение ранее установленных и предполагаемых потребностей, ценность для потребителя» [Майоров].

Л. Харви и Д. Грин в статье 1993 г., без ссылки на которую не обходится практически ни одна англоязычная работа по проблематике оценки качества высшего образования, отмечали, что термин «качество» означает разные вещи для разных субъектов [Harvey]. Они выделили пять основных подходов к его пониманию, внутри которых существуют свои вариации.

Во-первых, качество трактуется как отличительная черта (*quality as exceptional*), которая может состоять как в превосходстве самых высоких стандартов, так и (в слабом варианте) в соответствии им.

Во-вторых, оно может пониматься как совершенство или состоятельность (*quality as perfection or consistency*), заключающиеся в отсутствии дефектов.

В-третьих, качество часто интерпретируется как соответствие целям (*quality as fitness for purpose*), с вариантами – соответствие целям потребителя или общей его удовлетворенности, пониманию своей миссии производителем, трактовке своих задач оценщиком.

В-четвертых, в соответствии с проводившейся в то время в Великобритании реформой государственного управления под лозунгом «Ценность для общества в обмен на деньги» (*Value-for-Money*, см., например: [Moodie, 1988]), качество зачастую уравнивалось с ценностями, производившимися государственными агентствами и учреждениями для общества, «хотя оценивалось по другим критериям, таким как стандарты, уровни спецификации или надежности» [Harvey].

В-пятых, в соответствии с понятием качественных изменений качество, по мнению Л. Харви и Д. Грин, можно рассматривать как преобразование (quality as transformation) [Тамбовцев].

В общем виде качество образования можно определить как совокупность его свойств и их проявлений, которые способствуют удовлетворению потребностей человека и отвечают интересам самого общества и государства в целом. А в более узком понимании качество образования можно рассмотреть как особенность личности, которая необходима человеку для того, чтобы осуществить ту или иную его деятельность.

На современном этапе качество образования – это не только соответствие знаний воспитанников, заявленные в государственном образовательном стандарте, но и успешная деятельность всего образовательного учреждения, а также деятельность каждого педагога в отдельности и администратора в направлении обеспечения качества предоставленных образовательных услуг.

Качество выступает очень сложным и противоречивым определением, из данного понятия его исходят принципиальные противоречия: между динамическими и статическими моментами качества, между реальными проявлениями и внутренней его сущностью, между качеством процесса и качеством результата. Названные противоречия в философском понимании качества предусматривают и саму сложность педагогической проблемы обеспечения качества и управления качеством в образовании. Нет уверенности согласиться с выводом В.А. Воротилова и Г.А. Шапоренковой: многообразие запросов к образованию разных профессиональных групп, социальных групп и отдельных индивидов порождает множество целей, а результаты самого образования оцениваются разными субъектами, по всевозможным критериям, в различных измерениях, на различных уровнях [Шапоренкова].

А.А. Реана, Н.В. Бордовской, С.И. Розума утверждают, что качество образования зависит от того, насколько точно можно осуществить соответствие:

- 1) целей и результатов образования на уровне определенной системы образования и на уровне конкретного образовательного учреждения;
- 2) между всевозможными параметрами, когда требуется оценка результата образования конкретного человека;
- 3) теоретических знаний и приобретенных умений их использования в практике, профессиональной деятельности и в жизни.

Исходя из этого, получаются связанными неразрывно, с одной стороны, качество образования определенного человека, качество самого образовательного процесса, определенной образовательной системы и системы образования в общем, и, с другой стороны, качество знаний, полученных в теории практических навыков, качеств, присущих самой личности [Гличев].

Более точным, хотя и более общим, может быть определение понятия качества образования по отношению:

- 1) самому образовательному процессу;
- 2) результатам самого образовательного процесса;
- 3) образовательному учреждению, которое и осуществляет этот образовательный процесс с конкретными и достоверными результатами [Даскакова].

Обратимся к понятию «качество образования». В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» приводится следующее определение: «качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется.

По А.И. Субетто качество образования – это качества образования, находящиеся в «единстве в узком смысле как передачи знаний», обучения (формирования умений, навыков, профессиональных компетенций, готовности к определенным видам деятельности) и воспитания [Субетто]. Без качественного воспитания не существует и качественного образования. Вот только произвести измерения степени достижения воспитательных целей значительно труднее [Майоров].

М.Л. Агранович и П.Е. Кондрашов предлагают нам рассмотреть качество образования на уровне решения образовательных задач в комплексе, включающих в себя: учебные результаты, социализацию выпускников, в том числе, как они смогли овладеть навыками ориентирования и функционирования в обществе на современном этапе, как смогут развить гражданское самосознание при четком соблюдении нормативных требований к условиям обучения; освоить государственный образовательный стандарт; провести соответствие образовательных услуг по составу, содержанию и качеству ожиданиям потребителя комплекса целей (задач) [Денякина].

М.М. Поташник уточняет качество образования на уровне как «соотносятся цели и результат, указывает при этом, что цели (результаты) задаются только операционально и могут быть спрогнозированы в зоне потенциального развития «дошкольника» [Поташник].

В. А. Мижериков утверждает, что качество образования – это социальная категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности; определенный уровень знаний и умений, умственного, нравственного и физического развития, которого достигают обучаемые на определенном этапе в соответствии с планируемыми целями; степень удовлетворения ожиданий различных участников образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг [Мижериков].



Качество образования С.Е. Шишов и В.А. Кальней описывают как «социальную категорию, определяющую состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [Шишов, с. 78]. Они также определяют качество образования, как степень удовлетворенности ожиданий различных участников процесса образования, от предоставляемых образовательным учреждением услуг или степень достижения поставленных целей и задач.

Д.Ш. Матрос [Матрос] понимает качество образования как соотношение цели и результата, меру достижения цели. Из этого следует, что необходимо научиться измерять в одинаковых единицах:

- цель, поставленную перед образовательной организацией;
- результат, достигнутый этой организацией.

А.И. Субетто и Н.А. Селезнева [Селезнева, с. 53] выделяют внутренние и внешние компоненты качества образования:

- внешние:

соответствие образования образовательному запросу учащихся, их родителей; соответствие образования государственным общеобразовательным стандартам; имидж образовательного учреждения и т.д.

- внутренние:

1) качество основных условий образовательного процесса: качество научно-методической работы; качество кадрового обеспечения; качество материально-финансового обеспечения, качество реализации образовательного процесса: качество содержания образовательного процесса и т. д.;

2) качество результатов образовательного процесса: качество знаний; качество умений; качество владения процедурами творческой деятельности;

качество воспитанности; качество развития личности; компетентность, общественный социальный опыт и т. д.

Итак, качество образования сложное понятие, его трактовкой занимаются давно, поэтому нет четкого определения. Мы определяем его на основе анализа литературы как совокупность результатов деятельности участников образовательного процесса, характеризующаяся высоким уровнем их знаний, компетенций, умений и практических навыков.

## **1.2 ОСОБЕННОСТИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Использование в образовании новых инновационных технологий способствовало в свое время появлению новых идей и организации системы мониторинга качеств образования. Важнейшим этапом развития можно считать учебно-воспитательную систему В. А. Сухомлинского, где четко обозначились оценочная, аналитическая и прогностическая функции отслеживания процесса обучения.

В 90-е годы, в связи с растущей самостоятельностью в образовательных учреждениях, в управлении организацией образовательного процесса традиционный контроль за учебно-воспитательным процессом становится несовершенным, появляется необходимость использования мониторинга в образовании. Труды В. П. Беспалько, А. Н. Майорова, М. М. Поташника и др. внесли свой вклад в обоснование и разработку мониторинга в образовании. Современные исследователи по-разному характеризуют суть и механизмы мониторинга (В. И. Андреев, М. В. Занин, Г. В. Гутник, В. М. Полонский и другие) [Григорян].

В настоящее время развитие технологии мониторинга идет на двух уровнях: государственном – в соответствии со ст. 97 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г., и на уровне каждой образовательной организации – в соответствии с ее управленческой культурой.

Также на федеральном уровне мониторинг системы образования регулируется Постановлением Правительства РФ от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», которое закрепляет Правила осуществления мониторинга системы образования и перечень обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу. Показатели мониторинга системы образования и методика их расчета определяются Министерством образования и науки РФ в соответствии с перечнем обязательной информации о системе образования, подлежащей мониторингу. В соответствии с утвержденной методикой (приказ Минобрнауки России от 11.06.2014 г. № 657 «Об утверждении методики расчета показателей мониторинга системы образования») мониторинг проводится по более чем 250 показателям из 78 блоков.

Мониторинг – это система сбора, обработки, хранения и распространения информации о какой-либо системе или ее элементах, ориентированная на информационное обеспечение управления данной системой, позволяющая судить о ее состоянии в любой момент времени и дающая прогноз ее развития. Универсальность мониторинга для любой области деятельности определяется тем, что основной сферой его применения является управление, а точнее, информирование субъектов управления о состоянии объектов, процессов управления. Этой точки зрения придерживаются многие ученые (А.Н. Майоров, М.В. Мартыненко, А.И. Пульбере, Н.В. Сорокина, И.И. Трубина и др.).

Мониторинг необходим для того, чтобы результаты текущих наблюдений за происходящими в реальной предметной среде процессами и явлениями немедленно включать в управленческую деятельность, принимать решения о последующих шагах как в оперативном регулировании, так и в проектировании развития [Опфер, с. 24].

Основная цель мониторинга в системе образования – это «обеспечение органов управления образования, предприятий, граждан полной,

своевременной и достоверной информацией о состоянии системы образования» [Танеева, с. 45].

Своевременное обеспечение достоверной информации о системе образования в целом и о достижении отдельных индикативных показателей в частности становится возможным только в случае грамотно выстроенного и тщательно спланированного мониторингового исследования. В этом аспекте мониторинговые исследования во многом схожи с научными. Основными компонентами, объединяющими научные и мониторинговые исследования, выступают: постановка задачи, предварительный анализ имеющейся информации, условий и методов решения задач данного класса, теоретический анализ, планирование и организация измерения, проведение измерения, анализ и обобщение полученных данных, окончательная формулировка данных, выявление закономерностей и фактов. Главными их отличиями являются отсутствие в мониторинге гипотез и его, в большей мере, наблюдательный характер. Кроме того, обычно целью мониторинга является уточнение уже известных данных, нежели получение нового знания [Бенко].

Мониторинг в системе образования должно быть построено в соответствии с основными научными принципами:

- принцип детерминизма, подразумевающий наличие причинно-следственных связей в каждом из изучаемых явлений;
- принцип системности, требующий исследовать явления как компоненты единого связанного целого;
- принцип развития, констатирующий наличие постоянного изменения и развития всех явлений.

Помимо общих научных принципов, в ходе мониторинговых исследований в системе образования целесообразно также руководствоваться основными принципами психодиагностики. Это обусловлено тем, что в большинстве мониторингов собираются и хранятся сведения как о непосредственных участниках исследования, так и о других участниках

образовательных отношений, что подразумевает необходимость соблюдения социально-этических норм [Барабас].

На федеральном и муниципальном уровнях речь, как правило, идет о комплексном квалитетическом мониторинге. Квалитетический мониторинг следует понимать как непрерывное стандартизированное наблюдение за образовательным процессом и деятельностью образовательной системы (ее подсистем) посредством педагогических измерений, позволяющее создавать историю состояния объекта во времени, количественно оценивать изменения субъектов образования и состояния образовательной системы, определять направления их развития [Опфер, с. 27].

Системный мониторинг рассматривается учеными (В.Л. Исаков, Н.А. Селезнева, И.И. Трубина, М.Ю. Чандра) как совокупность взаимосвязанных плановых оценочных процедур, направленных на оценку результирующей и процессуальной сторон качества образовательного процесса с целью получения объективной информации о его состоянии, основанной на согласовании представлений всех заинтересованных сторон.

Структура системного мониторинга включает два компонента: результирующий (критерии и показатели, позволяющие отслеживать качество результата подготовки обучающегося на разных этапах обучения в образовательной организации) и процессуальный (критерии и показатели, позволяющие отслеживать качество условий, созданных для обучения в образовательной организации: качество преподавания дисциплин, качество материально-технической базы и др.).

Методы системного мониторинга разнообразны: анкетирование, интервьюирование, экспертная оценка, педагогическое тестирование, контрольная работа, рейтинговая система, кейс-метод, устные и письменные экзамены, метод проектов и др.

Педагогический мониторинг, или мониторинг учебных достижений, рассматривается в рамках лично ориентированного подхода (В.А. Кальней, С.Е. Шишов и др.). Педагогический мониторинг включает в себя

дидактический и воспитательный аспекты. Разносторонняя информация, обеспечиваемая педагогическим мониторингом, способствует повышению уровня взаимодействия между различными субъектами образовательного процесса, создает условия самооценки и самоидентификации, самовоспитания и саморазвития для этих субъектов [Опфер].

На качество образования оказывают влияние многообразные факторы. В.Ф. Покасов [Покасов, с. 17-18] выделяет такие, как: обеспечение образовательного учреждения ресурсами; эффективное управление и руководство; система оценки учебных достижений; привлечение родителей и органов администрации; сам процесс обучения, ориентированный на ребенка; преподавание на родном языке; подготовка и повышение квалификации учителя, его профессиональные ценности; современный учебный план и учебные материалы.

Он же выделяет компоненты модели школьной системы оценки качества образования.

Содержательный компонент – это формирование первичных представлений об оценке качества образования, разработка методологических подходов, определение цели, задач и его направлений, разработка программы оценки качества школьного образования и сам анализ.

Управленческий компонент включает: методическую, воспитательную, социально-психологическую, экспертную деятельность.

Технологический компонент состоит из внешних (региональных/муниципальных) и внутренних (школьных) технологий оценивания.

Организационно-деятельный компонент – это система методов оценки школьной системы качества образования. Выделяют систему мониторинга, внутришкольного контроля, общественные экспертизы, аттестации педагогических кадров [Дуранчева].

Итак, особенностями мониторинга качеств образования можно назвать то, что нет его четкой регламентации и не все образовательные организации и

учреждения обязаны его планировать, организовывать, так как мониторинг может быть внешним и внутренним. Внутренний мониторинг качества образования разрабатывается администрацией каждой организацией и не только учителя могут анализировать качество образования, но и сами ученики производить самодиагностику. Результаты комплексной оценки качества образования могут быть использованы в портфолио учащихся, а также педагогов. Специалисты в области образования все чаще при оценке качества прибегают к мониторингу образовательных достижений.

## ГЛАВА II. СРЕДСТВА И ЭТАПЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

### 2.2 СРЕДСТВА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Как система мониторинг представляет собой совокупность взаимосвязанных элементов: цели его проведения, объект, субъекты организации и осуществления мониторинга, комплекс критериев и показателей мониторинга и оценочные процедуры (инструментарий). Целевые установки мониторинга вариативны, но, как правило, имеют общую направленность – повышение качества образования. Если проанализировать характер возможных объектов мониторинга, можно отметить, что ими могут быть как сложные системные объекты (например, система образования отдельного региона или страны в целом и др.), так и достаточно локальные (например, учебные достижения отдельных групп обучающихся или кадровое обеспечение в конкретном вузе и др.).

Объектами мониторинговой оценки могут быть:

- процессы (педагогический процесс в целом, процесс нравственного воспитания, процесс подготовки детей к школе и т. д.);
- деятельность (игровая, трудовая, учебная и др.);
- результаты (воспитанность, образованность, мастерство педагога, удовлетворенность качеством и др.) [Опфер].

Субъектами мониторинга являются носители мониторинговых функций. Они условно подразделяются на две большие группы: те, кто отбирает информацию, и те, кто ее обрабатывает. Таким образом, субъектами в системе мониторинга выступают как организации, структуры, так и отдельные люди.

В качестве комплекса мониторинговых показателей выступает совокупность первичных и вторичных показателей, которые способны обеспечить целостное представление о состоянии системы, качественных и



количественных изменениях в ней. Инструментарием мониторинговой деятельности выступает совокупность:

- форм статистической отчетности;
- анкет, опросных листов;
- тестов и других психолого-педагогических измерителей и т. д., которые используют субъекты мониторинга в своей деятельности.

Инструментами мониторинга являются различные технические средства, используемые субъектами мониторинга в своей деятельности. Это электронно-вычислительная и иная техника [Опфер].

Исследователи-социологи изучают теоретические и фундаментальные проблемы образования, а также реализуют проекты по его развитию на прикладном уровне [Дуранчева].

К методам оценки можно отнести внутренний и внешний аудиты качества образования. При внутренней оценке весь комплекс контрольно-диагностических мероприятий организуется изнутри и предполагает оценивание результатов образовательного процесса.

Методы внутреннего мониторинга:

- анкетирование,
- наблюдение,
- тестирование,
- беседа,
- опрос,
- изучение документации,
- экспертиза занятий.

Внешний аудит качества образования, осуществляемый по заказу органа управления образованием или по заказу самой школы, позволяет максимально объективно оценить качество знаний школьников, получить представление об уровне соответствия реально достигаемых образовательных результатов требованиям общества, социальным и личностным ожиданиям.

К основным оценочным процедурам внешнего аудита общеобразовательной деятельности относят:

- региональные, всероссийские, международные конкурсы;
- профессионально-общественную аккредитацию образовательных программ;
- мониторинговые исследования;
- олимпиады, спартакиады и т. д.

Систематическое проведение внутренних и внешних аудитов может способствовать своевременному принятию управленческих решений, что приведет к повышению качества образовательных услуг.

Следующим механизмом оценки качества образования является общественная экспертиза, выступающая одним из методов социологического исследования данной проблемы. Цель подобных опросов – независимая оценка качества образования, используемая для прогнозирования и решения сложных задач, стоящих перед системой образования, и позволяющая получать уникальную информацию от экспертов в данной области. Основные методы: интервью, анализ фокус-групп, мозговой штурм, метод Дельфы, метод номинальных групп, метод «365» [Дуранчева].

Одними из самых известных опросников для измерения качества образования являются SEEQ и Endeavor, разработанные в 70-ых годах и используемые во многих странах мира. SEEQ состоит из суммы оценок ценности изученного, увлеченности преподавателя, организации учебного процесса, работы в группе, индивидуального подхода к обучающимся, широты охвата материала, экзаменов, доступности учебных материалов, рабочей загруженности курса и сравнения с другими курсами, педагогами [Marsh].

В настоящее время, помимо традиционной оценки качества образования, основанной на оценке дисциплин и педагогов, все более стремительно развивается концепт «удовлетворенность образованием».

С развитием концепции образования как услуги качество образования стало рассматриваться как важнейший компонент маркетинга вуза. Стало возможным измерять качество образования с помощью шкал, которые изначально были разработаны для сферы услуг. Например, SERVQUAL (service quality) и SERVPERF (service performance) показали хорошую валидность и надежность при использовании в сфере образования [Parasur].

Были созданы также специальные опросники HEdPERF (Higher education performance), где вопросы сгруппированы по следующим характеристикам: внеакадемический аспект образования, академический аспект, репутация, доступность образования и вопросы о программах.

Основным допущением для парадигмы услуг является то, что главным условием удовлетворенности услугой является ее качество, так как удовлетворенность связана с представлением потребителя о том, каким должно быть качество образовательной услуги. Поэтому при изучении качества образовательной услуги стало важным узнать уровень удовлетворенности потребителя полученной услугой [Белаш].

Не смотря на это в России нет универсальной шкалы для измерения удовлетворенности качеством, каждая организация разрабатывает свою систему управления качеством [Белаш].

Одним из обязательных элементов внутренней системы оценки качества образования (ВСОКО) является оценка качества образовательных результатов обучающихся. ФГОС ООО предусматривает использование различных оценочных технологий и внедрение в практику образовательного процесса новой системы оценивания деятельности обучающихся.

Кроме того, федеральные стандарты предполагают использование персонализированной и многоуровневой системы учета урочной и внеурочной деятельности обучающегося, отражающей динамику его достижений.

Внутришкольные системы оценивания образовательных результатов, соответствующие требованиям ФГОС ООО, должны быть направлены на создание условий для мотивации к учебной самостоятельности учащихся

средствами современной и систематической оценки образовательных результатов их работы в соответствии с реальными достижениями. Предполагается, что мотивирующим фактором, стимулирующим учебную деятельность, является информационная открытость, а также точность и разнообразие критериев измерения [Курцева].

Е.Г. Курцева, Е.Н. Трошнева указывают, что в настоящее время для оценки образовательных достижений обучающихся используются ВПР, НИКО, международные исследования, региональные диагностические работы и др. В свою очередь, для успешного решения этой задачи в образовательном учреждении должны быть разработаны специальные контрольные и диагностические материалы, механизм сбора, обработки и анализа полученных результатов для принятия управленческих решений, в том числе, предполагающий использование информационных технологий. Также должны быть решены проблемы, связанные с формированием профессиональной компетентности учителей в сфере использования различных методик и технологий оценивания, направленных на формирование контрольно-оценочной деятельности обучающихся [Курцева].

Итак, к распространенным средствам мониторинга качества образования можно отнести: изучение статистических материалов, качественный анализ собранной информации, анализ фокус-групп, анкетирование (например, телефонный опрос, почтовый, опросы online), интервьюирование и экспертный опрос. Причем каждый метод требует своей разработанной программы и своего инструментария. Результатом является аналитический отчет, который содержит констатацию фактов, выводы и предложения.

### **2.3 ЭТАПЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Мониторинг качества образования проходит в несколько этапов. Рассмотрим их более подробно.

### Этап проектирования.

Один из самых главных этапов, в ходе которого определяются (выясняются) цели исследования, сроки проведения исследования и предоставления отчётных материалов, планируемый конечный результат, методы сбора и систематизации данных и форма предоставления отчёта. Это каркас будущего исследования, от прочности и проработанности которого зависит все последующие этапы и результаты исследования. Ошибки на данном этапе подчас становится невозможно исправить на последующих, в результате чего всё дальнейшее исследование ставится под угрозу. В ходе данного этапа важно последователь-но выполнить следующие действия:- определить объект и предмет исследования и в соответствии с ними назначить участников исследования; определить сроки проведения исследования и, желательно, спланировать их с запасом на случай непредвиденных обстоятельств, чтобы вовремя предоставить отчётные материалы;- выбрать средство сбора необходимой информации (информационные системы, ручной сбор электронных форм, защищенные каналы связи);- уточнить методику сбора информации (разработка опросных форм и/или уточнение вопросов в предложенном инструментарии);- подготовить методические рекомендации в случае их отсутствия или разослать (указать месторасположение) уже имеющиеся;- спланировать форму отчётности, если она не предусмотрена, и методы сведения и анализа полученных данных; - назначить ответственных за выполнение тех или иных работ на этапе проведения исследования и обработки результатов.

### Этап реализации.

На этом этапе важно своевременно запустить исследование, тщательно перепроверять все поступающие данные, определить возможные часто задаваемые вопросы и спланировать на них ответы, которые будут использовать все ответственные за проведение мониторинга лица с целью превенции расхождений в данных [Бенко2].

С целью проверки правильности понимания форм отчетности, отдельных показателей и, в связи с этим, правильности их заполнения, следует сразу же после предоставления данных просматривать их на предмет ошибок. Вовремя выявленные ошибки позволят повысить достоверность и объективность собираемых данных, а также соблюсти сроки проведения исследования.

На этом этапе одним из обязательных механизмов сопровождения и контроля проведения исследования становится реестр звонков. В реестре отмечается количество поступающих звонков, контакты участников, а также различные комментарии с целью определения, на каком этапе находится сбор данных, с какими затруднениями сталкиваются и кому следует оказать консультационную помощь по определенным вопросам.

Этап обработки и анализа результатов.

В ходе обработки результатов становятся видимыми ошибки, допущенные на первых двух этапах. В связи с этим, до завершающего анализа результатов должен быть предусмотрен запас времени на пролонгирование и завершение этапа реализации исследования. После окончательного вычисления и исправления всех ошибок формируется итоговый свод в соответствии с установленной формой, которая, в случае необходимости, претерпевает незначительные изменения, формируются аналитические материалы по результатам проведенного исследования. На этом этапе необходимо последовательно выполнить перечень действий:

в ходе первоначальной обработки данных проанализировать все собранные данные на наличие ошибок и, в случае их обнаружения, пролонгировать этап реализации; подготовить сводную статистическую информацию; подобрать адекватные методы математической статистики в случае необходимости анализа сдвигов или сопоставления результатов исследований; проанализировать полученные данные и подготовить аналитические материалы [Бенко].

Внешний мониторинг в образовании – оценка деятельности педагога, образовательной организации, муниципальной или региональной системы образования в целом, осуществляемая внешними по отношению к объекту службами, уполномоченными вести оценочную деятельность. Остановимся подробно на внешнем мониторинге деятельности учителя.

Инициатором проведения процедуры внешнего мониторинга может выступить как педагог, так и сама внешняя по отношению к педагогу организация в рамках её компетенции.

Внешний мониторинг может проводиться на всех уровнях: на уровне образовательной организации, муниципальном, региональном и федеральном уровнях.

На муниципальном уровне педагог может обратиться в муниципальную методическую службу/отдел/центр для заказа процедуры внешнего мониторинга. Исполнителями на данном уровне могут выступать городские (районные) методические объединения учителей (далее – Г(Р)МО) - в рамках действующих методических служб, отделов, центров. Положение о Г(Р)МО предусматривает проведение диагностических работ с целью мониторинговых исследований уровня освоения программ в соответствии с ФГОС, а также выявления «пробелов» в освоении ООП НОО, ООО или СОО. Для объективного оценивания результатов внешнего мониторинга привлекаются эксперты по составлению, проведению и оцениванию диагностических работ. В процессе мониторинга устанавливается, происходит ли достижение планируемых результатов обучения по ФГОС и основной образовательной программе, существует ли положительная динамика в развитии знаний и умений обучающихся по сравнению с результатами предыдущих диагностических исследований, существуют ли предпосылки для совершенствования работы учителя, соответствует ли уровень сложности учебного материала возможностям обучающихся.

Согласованная и системная работа данных объединений на уровне муниципалитета может показать реальную картину уровня освоения

обучающимися ООП по отдельным предметам, а также спрогнозировать результаты и «риски» при прохождении процедуры государственной итоговой аттестации. Сроки проведения внешнего мониторинга могут устанавливаться руководителем и членами ГМО, проведя анализ и корректировку предыдущих мониторинговых исследований на более высоком уровне или результатов ГИА.

Для определения динамики уровня освоения обучающимися учебного материала целесообразно проводить данные процедуры ежегодно в начале и в конце года, охватывая интересующие классы в рамках параллели. Целесообразно проводить ежегодную процедуру внешнего мониторинга, включающего оценку предметных и метапредметных результатов освоения основной образовательной программы на всех уровнях (НОО, ООО, СОО).

Проведение диагностических работ только в 9-х и 11-х классах не будет результативным, так как принятие управленческих решений относительно выпускных классов не позволит получить мгновенный положительный результат.

Для проведения процедуры внешнего мониторинга на региональном уровне педагог может оформить заявку в региональном центре оценки качества образования или региональном институте развития образования. В заявке педагогу следует указать цель проведения, предмет, класс, желаемый период проведения мониторинга. Для объективности проведения мониторинга на республиканском уровне методистами / специалистами центров и институтов разрабатываются контрольно-измерительные материалы для оценивания. Проведение, проверку диагностических работ и анализ осуществляет исполнитель.

На федеральном уровне уже сложился целый комплекс оценочных процедур: НИКО, ВПР, ОГЭ и ЕГЭ [Половникова].

В настоящее время система оценки качества школьного образования в Российской Федерации является многоуровневой, состоящей из нескольких этапов.



Оценка осуществляется в ходе:

- государственной итоговой аттестации в форме ЕГЭ – на базе средней школы;
- государственной итоговой аттестации в форме ОГЭ – на базе основной школы;
- национальных исследований качества образования (НИКО) – мониторинговых исследований регионального или федерального уровня;
- всероссийских проверочных работ – промежуточных аттестаций учащихся (на уровне класса или всей школы);
- международных исследований (PISA, TIMSS, PIRLS и др.);
- исследований профессиональных компетенций учителей [Дуранчева].

Итак, алгоритм проведения мониторингового исследования в системе образования, как и любое научное исследование, включает в себя три последовательных этапа: проектирования, реализации и этап обработки и

## **ГЛАВА III. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ИЗУЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

### **3.1 МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ШКОЛЕ**

Посмотрим как организован и реализуется мониторинг качества образования в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 360 имени Героя Советского Союза А.В. Германа Фрунзенского района Санкт-Петербурга (ГБОУ СОШ № 360 имени А.В. Германа Фрунзенского района Санкт-Петербурга). На основании решения исполкома Ленинградского городского Совета депутатов трудящихся № 459 от 22.05.1967 г. средняя школа № 360 Фрунзенского района была открыта 01.09.1967 г.

В школе действует Распоряжение Комитета по образованию от 03.07.2019 № 1987-р «Об утверждении модели Санкт-Петербургской региональной системы оценки качества образования (далее - СПб РСОКО), Положения о СПб РСОКО и критериев СПб РСОКО», Распоряжение Комитета по образованию от 11.04.2019 № 1118-р «О проведении в 2019 году мониторинга качества образования», Положение о системе внутренней оценки качества образования в ГБОУ СОШ № 360, утвержденное в Приказе № 217 от 01.09.2015 года.

Образовательная программа школы № 360 строится в соответствии с основными направлениями совершенствования системы образования и ориентации на реализацию социальных требований к системе российского образования, выдвигаемых концепцией модернизации образования.

Миссия школы состоит в том, чтобы способствовать возрождению духовно-нравственных ценностей и подготовке интеллигенции как носителя культурных традиций России и Санкт-Петербурга, формированию мировоззренческой целостности сознания и самосознания учащихся, осознанию гражданской ответственности за судьбу страны, ориентировать на высокие идеалы русской истории и литературы, формировать нравственную

чистоту, принципиальность в отстаивании своих убеждений, толерантность, уважение к любому человеку, милосердие, культуру общения и поведения. Развитие этих качеств, прогнозируется в образовательной программе через все компоненты обучения и воспитания.

Начальное, основное и среднее образование – ступени общего образования, призванные обеспечить функциональную грамотность и социальную адаптацию обучающихся, содействовать их общественному и гражданскому самоопределению, формированию коммуникативной компетенции.

Основными элементами гуманитарной подготовки является освоение учебных программ гуманитарных дисциплин: литературы, истории, обществознания, истории и культуры Санкт-Петербурга, а также создание эстетически насыщенного пространства, атмосферы творческого сотрудничества на уроках, создание программы внеурочной деятельности в области изучаемых знаний (работа в музеях школы, посещение музеев, театров Санкт-Петербурга), сочетание основного и дополнительного образования.

ГБОУ СОШ № 360 тесно сотрудничает с ДДТЮ Фрунзенского района, библиотекой имени И.А. Крылова, Санкт-Петербургским государственным учреждением «Центр физической культуры, спорта, и здоровья Фрунзенского района».

Реализации образовательной программы способствует и служба сопровождения (психолог, социальный педагог, логопед, врач), работа которой направлена на сохранение физического и психического здоровья всех участников образовательного процесса, а также на развитие учащихся. Организовано на договорной основе сотрудничество с ППМС центром Фрунзенского района.

В школе создана система управления качеством образования, одной из целей которой является обеспечение объективной информацией

обучающихся, их родителей, педагогического коллектива, органов управления образованием всех уровней.

ГБОУ СОШ № 360 имеет официальный сайт, постоянно развивающийся и оперативно наполняемый.

73 % педагогических работников школы имеют высшую и первую квалификационные категории.

Школа имеет 30 учебных кабинетов, кабинеты физики и химии оснащены новым современным оборудованием.

В школе есть актовый зал, спортивный зал, спортивный стадион, столовая с горячим питанием и буфет, слесарные и столярные мастерские, кабинет домоводства, зал для занятий хореографией.

В школе есть 2 компьютерных класса, все компьютеры включены в общешкольную локальную сеть и оснащены выходом в Интернет.

В школе активно работает библиотека с читальным залом. Фонд библиотеки составляет 17 356 книг, в том числе, 4474 учебника. Библиотека оснащена необходимыми техническими средствами. В библиотеке работает медицентр.

Внутришкольная система оценки качества использует традиционную пятибалльную систему оценок.

Оценка качества образования осуществляется посредством:

- системы внутришкольного контроля;
- общественной экспертизы качества образования;
- лицензирования;
- государственной аккредитации;
- государственной (итоговой) аттестации выпускников;
- мониторинга качества образования.

В качестве источников данных для оценки качества образования используются:

- образовательная статистика;

- промежуточная и итоговая аттестация;
- мониторинговые исследования;
- социологические опросы;
- отчеты работников школы;
- посещение уроков и внеклассных мероприятий.

Администрация школы организует систему мониторинга качества образования в школе, осуществляет сбор, обработку, хранение и представление информации о состоянии и динамике развития; анализирует результаты оценки качества образования на уровне школы.

Содержание процедуры оценки качества образовательных результатов обучающихся включает в себя:

- 1) единый государственный экзамен для выпускников 11-ых классов;
- 2) государственную (итоговую) аттестацию (ОГЭ) выпускников 9-ых классов ;
- 3) промежуточную и текущую аттестацию обучающихся;
- 4) мониторинговые исследования качества знаний обучающихся 4-ых классов по русскому языку, математике;
- 5) участие и результативность в школьных, районных, городских и др. предметных олимпиадах, конкурсах, соревнованиях;
- 6) мониторинговое исследование обучающихся 1-ых классов «Готовность к обучению в школе и адаптация»;
- 7) мониторинговое исследование обученности и адаптации обучающихся 5-ых и 10-ых классов;
- 8) мониторинговое исследование образовательных достижений обучающихся на разных ступенях обучения в соответствии со школьной программой мониторинговых исследований.

Итак, можно видеть, что система оценки качества образования в ГБОУ СОШ № 360 имени А.В. Германа Фрунзенского района Санкт-Петербурга выстроена и определена положением как локальным актом, но программы или

модели по типу «Мониторинг качества образования в образовательном учреждении» нет. Наличие данной модели или программы закрепило бы проведение мониторинга качества образования и это позволило выстроить более качественное образование, определять динамику изменений в качестве образования и более адресно разрабатывать детали программы развития школы.

### **3.2 РЕКОМЕНДАЦИИ НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ШКОЛЫ**

Можно порекомендовать идею для разработки программы мониторинга качества образования в ГБОУ СОШ № 360: изменить управление качеством образования с целью личностного роста обучающихся, повышения профессиональной компетентности педагогов и выполнения образовательного заказа родителей и общественности.

Целью программы или модели может быть: совершенствование управления качеством образования, предоставление всем участникам образовательного процесса и общественности достоверной информации о качестве образования в ГБОУ СОШ № 360, а также выявление с помощью системы критериев и показателей зависимости между ресурсами, условиями обучения и его результатами.

Задачи программы заключаются в следующем:

- оценить возможности и ресурсы ГБОУ СОШ № 360;
- формировать механизмы единой системы сбора, обработки, диагностики и контроля состояния образования, обеспечивающие определение факторов и хранение информации о состоянии качества образования;
- своевременное выявление изменений, влияющих на качество образования в школе и составление планов их коррекции;

- координация деятельности всех участников мониторинга;
- повысить объективность контроля и оценки образовательных достижений обучающихся;
- формулирование основных стратегических направлений развития образовательного процесса на основе анализа полученных данных;
- использование полученных показателей для проектирования и реализации вариативных образовательных маршрутов учащихся, выявления одаренных детей;
- оценить динамику развития у учащихся способностей к саморазвитию и самосовершенствованию;
- провести экспертизу педагогической целесообразности и эффективности образовательных, воспитательных, развивающих проектов программы, мероприятий, предлагаемых для реализации плана развития образовательной организации;
- провести анализ системы взаимодействия родителей, педагогов, жителей микрорайона, внешних связей учреждения на основе принципа сотрудничества;
- повысить уровень информированности потребителей образовательных услуг;
- оценить эффективность и полноту реализации методического обеспечения образовательного процесса;
- использование полученных результатов для определения качества работы педагогов при распределении стимулирующей части фонда оплаты труда.

Необходимыми условиями реализации программы являются:

- 1) наличие ресурсного обеспечения;
- 2) разработка научно-обоснованных методических материалов;
- 3) определение процедур сбора информации;
- 4) разработанная нормативная база;

5) распространение опыта работы.

Координируя и контролируя выполнение программы или модели ВМКО в ГБОУ СОШ № 360, администрация школы:

- анализирует ход выполнения программы (модели), действий по ее реализации и вносит предложения на педагогический совет по его корректировке;
- осуществляет информационное и методическое обеспечение реализации программы (модели);
- осуществляет контроль выполнения программы в соответствии с планом внутришкольного контроля.

Приказом директора школы назначаются ответственные:

- 1) за сбор первичных данных - педагоги;
- 2) за обработку и анализ данных – методисты, завучи;
- 3) за представление информации и ведение баз данных - координаторы (заместители директора).

Организационное обеспечение выполнения программы (модели) включает в себя:

- организацию по дополнительным образовательным программам обучения;
- результаты тестирований, контрольных и других нормативов обучающихся;
- социологический мониторинг состояния воспитательной работы в учреждении.

Фактором успешной реализации организационно-технологической схемы функционирования мониторинга и оценки качества образования является наличие кадрового ресурса, способного работать с информацией, в том числе используя новые технологии для принятия управленческих решений, и решения поставленных задач.

Возможные риски



1.Неготовность педагогов школы к использованию различных диагностических методик, ограниченные возможности для проведения мониторинговых исследований.

2.Необъективность оценивания, рейтинга.

3.Некорректное использование различных форм мониторинга.

4.Неоперативность педагогических работников и специалистов, участвующих в этапах мониторинга.

Минимизация рисков

1.Проведение семинаров, методических совещаний и других встреч для педагогов.

2.Минимизация личностного фактора в мониторинге.

3.Контроль за организацией мониторинга качества образования.

Программа (модель) ВМКО в ГБОУ СОШ № 360 должна включать следующие этапы:

1) Аналитическо-проектный этап.

Основные виды деятельности:

1.Анализ состояния организации управления мониторингом качества образования в школе.

2.Изучение нормативных документов, научной и методической литературы по теме.

3.Мотивация субъектов образовательного процесса на осуществление мониторинговых исследований.

4.Разработка модели мониторинга качества образования:

- определение направлений мониторинговых исследований;
- определение критериев, показателей, исполнителей мониторинговых исследований;
- осуществление сбора способов получения информации о качестве образования;

- разработка рабочего инструментария для проведения мониторинговых исследований, обработки, хранения, представления информации (методики, тестовые комплексы, анкеты, бланки и т.д.);
- подготовка нормативно-методических документов и материалов для обеспечения функционирования мониторинга качества образования.

## 2) Основной этап.

Основные виды деятельности:

- разработка системы мероприятий по реализации программы по основным направлениям деятельности образовательного учреждения;
- реализация программы «Мониторинг качества образования в ГБОУ СОШ № 360»;
- педагогический совет «Качество образования: запросы, оценки, пути достижения»;
- корректировка содержательной, организационной и управленческой сторон в процессе реализации программы;
- определение эффективности применяемых методик для оценки качества образования;
- оценка эффективности осуществления программы.

## 3) Обобщающий этап.

Основные виды деятельности:

- обработка, анализ, систематизация информации;
- сопоставление полученных результатов поставленным целям;
- анализ затрат времени, усилий, средств;
- подготовка аналитических материалов;
- создание информационного банка по теме «Мониторинг качества образования в ГБОУ СОШ № 360»;
- принятие управленческих решений по результатам оценки качества образования;

- доработка и коррекция модели мониторинга качества образования в образовательном учреждении;
- обобщение результатов работы, соотношение с поставленными целями и задачами.

Должен быть разработан календарный план реализации основных направлений программы (модели).

В программу (модель) мониторинга могут быть включены вариативные содержательные блоки, обусловленные субъектами, объектами образовательного процесса и их взаимодействием:

1) Социальный мониторинг:

1.1. Сведения о родителях обучающихся.

1.2. Сведения об обучающихся.

1.3. Сведения о педагогах.

1.4. Исследования удовлетворенности образовательным процессом.

2) Мониторинг качества образования:

Данные даются в динамике за 3-5 лет.

2.1. Мониторинг достижений обучающихся в процессе освоения ими содержания образования (включая проявление творческих способностей).

2.2. Карты учета продвижения учащихся (мониторинг на уровне педагогов, педагогического совета):

а) в обучении по предметам;

б) в области ресурсосбережения.

2.3. Охват учащихся учебной деятельностью, возрастной состав, сохранность контингента, анализ по годам обучения, количество мальчиков и девочек.

2.4. Число педагогов, использующих в образовательном процессе авторские программы, методики, технологии, курсы.

2.5 Материально-техническая, ресурсная обеспеченность учебно-воспитательного процесса, (библиотека, ТСО, оснащенность оборудованием и методобеспечением).

2.6.Рациональность учебной нагрузки педагогов, уровень учебной нагрузки учащихся в неделю, возможные причины превышения допустимой нагрузки, работа.

2.7. Исследование развития кадровых ресурсов:

- уровня мотивации педагогов и учащихся к развитию и саморазвитию;
- уровня профессиональной компетенции педагогов;
- степени совпадения необходимого и фактического охвата педагога различными формами повышения квалификации педагогов;
- степени удовлетворенности педагогов своей работой и учащихся своей учебной организацией их труда.

2.8. Текучесть кадров.

3.Мониторинг результатов учебно-воспитательного процесса:

1. Результаты промежуточной и итоговой аттестации.
2. Сведения о состоянии освоения программных требований по итогам года.
- 3.Анализ результатов выполнения контрольно-переводных нормативов.
- 4.Анализ достижений обучающихся, участие в муниципальных, региональных, всероссийских турниров, конкурсов, олимпиад.
- 5.Мониторинг физического развития и состояния здоровья обучающихся.

Вся полученная информация по данным показателям обрабатывается методической службой и администрацией и обсуждается на педагогическом совете, производственных совещаниях, в индивидуальных беседах с педагогами.

Такой переход от анализа результатов к анализу действий в мониторинге качества образования в ГБОУ СОШ № 360, позволяет обеспечить креативно-поисковый режим деятельности: свободу творчества, профессиональный рост

педагогов, личные успехи обучающихся, продуктивную совместную деятельность коллектива школы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведя исследование проблемы организации мониторинга качества образования, можно сделать следующее заключение.

Качество образования – это совокупность результатов деятельности участников образовательного процесса, характеризующаяся высоким уровнем их знаний, компетенций, умений и практических навыков.

Особенностями мониторинга качеств образования можно назвать то, что нет его четкой регламентации и не все образовательные организации и учреждения обязаны его планировать, организовывать, так как мониторинг может быть внешним и внутренним. Внутренний мониторинг качества образования разрабатывается администрацией каждой организацией и не только учителя могут анализировать качество образования, но и сами ученики производить самодиагностику. Результаты комплексной оценки качества образования могут быть использованы в портфолио учащихся, а также педагогов. Специалисты в области образования все чаще при оценке качества прибегают к мониторингу образовательных достижений.

К распространенным средствам мониторинга качества образования можно отнести: изучение статистических материалов, качественный анализ собранной информации, анализ фокус-групп, анкетирование (например, телефонный опрос, почтовый, опросы online), интервьюирование и экспертный опрос. Причем каждый метод требует своей разработанной программы и своего инструментария. Результатом является аналитический отчет, который содержит констатацию фактов, выводы и предложения.

Алгоритм проведения мониторингового исследования в системе образования включает в себя три последовательных этапа: проектирования, реализации и этап обработки и анализа результатов.

Проведя анализ оценку мониторинга качества образования в ГБОУ СОШ № 360 имени А.В. Германа Фрунзенского района Санкт-Петербурга можно сделать вывод, что внутренняя оценка качества образования выстроена

и определена положением как локальным актом, но программы или модели по типу «Мониторинг качества образования в образовательном учреждении» нет. Наличие данной модели или программы закрепило бы проведение мониторинга качества образования и это позволило выстроить более качественное образование, определять динамику изменений в качестве образования и более адресно разрабатывать детали программы развития школы.

Можно порекомендовать идею для разработки программы мониторинга качества образования в ГБОУ СОШ № 360: изменить управление качеством образования с целью личностного роста обучающихся, повышения профессиональной компетентности педагогов и выполнения образовательного заказа родителей и общественности. Целью программы или модели может быть: совершенствование управления качеством образования, предоставление всем участникам образовательного процесса и общественности достоверной информации о качестве образования в ГБОУ СОШ № 360, а также выявление с помощью системы критериев и показателей зависимости между ресурсами, условиями обучения и его результатами.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Белаш О.Ю., Чиркова А.А. Показатели внутреннего мониторинга качества образования: различия в оценке студентами и преподавателями важности показателей // Инженерное образование. – 2018. - №24. – С. 166-173.
2. Бенко Е.В. Психодиагностические аспекты внутренней системы оценки качества образования в учреждениях дополнительного профессионального образования / Е.В. Бенко // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2017 – № 3 (32). – С. 44-51.
3. Болотов, В. А. Система оценки качества российского образования / В. А. Болотов, Н. Ф. Ефремова // Педагогика. – 2016. – № 1. – С. 22-31.
4. Бордовский, Г. Л. Управление качеством образовательного процесса / В. А. Богословский, А. А. Нестеров, С. Ю. Трапицын. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. – 359 с.
5. Воротилов, В. И. Определение качества образования в новой парадигме управления / В. И. Воротилов. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. – 215 с.
6. Гличёв, А. В. Основы управления качеством продукции [Текст] / А. В. Гличев. – М. : АМИ, 2015. – 356 с.
7. Григорян, И. А. Мониторинг: эволюция научных взглядов, сущность, функции и принципы. URL: [problemspedagogy.ru/images/PDF/](http://problemspedagogy.ru/images/PDF/)
8. Даскакова, Ф. Детский сад: за равновесие свободы и контроля. [Текст] / Ф. Даскакова // Дошкольное воспитание. – 2016. – № 8. – С. 63-65.
9. Денякина, М. Руководитель детского учреждения – профессия или призвание? [Текст] / М. Денякина. – М.: Минск, 2017. – 165 с.
10. Дуранчева О.Н. Теория и методика изучения качества школьного образования // Державинский форму. – 2020. - №13. – С. 65-70.



11. Засорина, Л. Н. Педагогическая диагностика как мониторинг качества образования / Л. Н. Засорина, Е. Н. Плюснина // Начальная школа. – 2015. – № 1. – С.70-74.
12. Курцева Е.Г. Мониторинг самостоятельной контрольно-оценочной деятельности обучающихся как элемент ВСОКО / Е.Г. Курцева, Е.Н. Трошнева // Непрерывное образование в Санкт-Петербурге. – 2018. - №1. – С. 20-24.
13. Майоров, А. Н. Мониторинг в образовании [Текст] / А. Н. Майоров. – СПб.: Смысл, 2016. – 156 с.
14. Матрос Д.Ш. Качество «Менеджмент качества в школе на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001». М.: Центр педагогического образования, 2008. – 298 с.
15. Мижериков В.А., Ермоленко М.Н. Введение в педагогическую деятельность: Учебное пособие для студентов педагогических учебных заведений. М.: Педагогическое общество России, 2002. – 268 с.
16. Мониторинг качества условий реализации основных общеобразовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС общего образования в общеобразовательных организациях Челябинской области / А.А. Барабас, Ю.Ю. Баранова, М.Ю. Школьников [и др.] – Челябинск: РЦОКИО, 2019. – 118 с.
17. Покасов В.Ф. Ключевые аспекты качества образования // Муниципальное образование: инновации и эксперимент. - 2015. - № 6. - С. 17-21
18. Половникова Т.Б., Стрекалова Т.В. Внешний мониторинг как фактор повышения качества образования // Поиск. – 2020. - №1. – С. 6-9.
19. Полонский, В. М. Критерии качества и эффективности завершённых научно-педагогических исследований [Текст] / В. М. Полонский // Педагогика. – 2016. – № 9. – С. 65-70.

- 20.Поташник, М. М. Управление качеством образования [Текст] / М. М. Поташник. – М.: Педагогическое общество России, 2016. – 290 с.
- 21.Субетто, А. И. Качество непрерывного образования в Российской Федерации: состояние, тенденции, проблемы и перспективы (опыт мониторинга) [Текст] / А. И. Субетто. – М. : Восхождение, 2014. – 199 с.
- 22.Субетто А. И., Селезнева В.А., Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, проблемы. / В сб. под общ. ред. А.С. Вострякова. Новосибирск.: Изд-во НГТУ, 2000. – 380 с
- 23.Тамбовцев В.Л., Рождественская И.А. Менеджмент качества высшего образования: что означает «качество» и что означает «высшее образование»? // Управленец. – 2020. - Т. 11. - №1. - С. 2–14.
- 24.Танеева Е.Ш. Опыт организации мониторинга системы образования, в том числе дополнительного профессионального образования в России / Е.Ш. Танеева // Сервис PLUS. – 2008. – № 3. – С. 45-49.
- 25.Управление качеством образования / Е.А. Опфер, Е.И. Сахарчук, Е.В. Сергеева и др. – Волгоград: Изд-во ВГСПУ «Перемена», 2016. – 122 с.
- 26.Шапоренкова, Г. А. Теоретико-методологический и практикоориентированный анализ проблем управления качеством в сфере образования. [Текст] / Г. А. Шапоренкова. – Салехард : ИПКРО, 2017. – 108 с.
- 27.Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. М.: ТЦ Сфера,1998. – 354 с.
- 28.Harvey L., Green D. (1993). Defining quality. Assessment & Evaluation in Higher Education, vol. 18, no. 1, pp. 9–34. DOI: <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.

29. Marsh, H.W. SEEQ: A reliable, valid, and useful instrument for collecting students' evaluations of university teaching // *British journal of educational psychology*. – 1982. – Vol. 52, iss. 1. – P. 77-95.
30. Parasuraman, A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L Berry // *Journal of Retailing*, – 1991. – Vol. 67, iss. 4. – P. 420-50